



## 4. Personal

4.0.1. Dienststelle für Arbeitsschutz

## 4. Personale

4.0.1. Servizio di prevenzione e protezione

## Aggressione da parte di terzi

### Prevenzione di aggressioni da parte di terzi nella Pubblica Amministrazione e l'importanza dell'istruzione e formazione nelle Istituzioni educative

I conflitti nascono quando interagiscono due o più soggetti interdipendenti. Quando questi hanno valori, sistemi di credenze, interessi e obiettivi divergenti. I conflitti possono insorgere con persone che conosciamo, come ad esempio familiari, persone nella cerchia di amici, colleghi di lavoro, ma anche con persone a noi completamente estranee. Questo è normale nella nostra società, perché non viviamo da soli, ma più o meno manteniamo relazioni interpersonali. Questo comportamento è quindi chiamato anche "cultura del conflitto".

Il fattore decisivo è come vengono gestiti i conflitti:

Da un lato, il conflitto può essere visto come un'opportunità per affrontare questioni importanti, per approfondirle e, nel migliore dei casi, per eliminarle. Se si riesce a trovare una soluzione ovvero un compromesso con le persone coinvolte nel conflitto, allora l'approccio è stato costruttivo.

D'altra parte, un conflitto può essere distruttivo ed eventualmente portare ad un peggioramento della situazione:

1. comportamento poco amichevole, mancanza di rispetto nei confronti degli altri
2. violenza fisica e verbale con l'intenzione di ferire qualcuno
3. attacchi, aggressioni con l'intenzione di danneggiare qualcuno



Fonte: <https://it.123rf.com>

Questo testo si riferisce alle **aggressioni da parte di terzi sul posto di lavoro** e non prende in considerazione i rapporti interpersonali dei dipendenti, dove p.es. si possono manifestare violenze in forma di Mobbing, Bossing, Bullying e Straining.

Se sul posto di lavoro si verificano mancanza di rispetto, abuso, minacce, aggressioni e violenze da parte di terzi, la sicurezza e la salute dei lavoratori possono essere compromesse. **Le conseguenze** sono lesioni, reazioni e disturbi da stress, assenteismo, demotivazione, ansia e prestazioni ridotte.

**Il personale deve essere protetto da aggressioni sul posto di lavoro** e per prevenire tali situazioni sono da implementare misure di prevenzione e protezione.

Nel documento di valutazione dei rischi è stato analizzato e valutato questo rischio e sono state stabilite misure di prevenzione tecniche, organizzative e riferite alla persona. Inoltre, la datrice di lavoro ovvero il datore di lavoro ha l'opportunità, in collaborazione con il personale, di elaborare **una dichiarazione di principi contro la violenza**. Da questa si deve evincere chiaramente che la violenza non viene tollerata, che le vittime di violenza riceveranno protezione e sostegno e che qualsiasi uso della forza avrà conseguenze immediate.

Un esempio di tale dichiarazione di principi la si può trovare nella sezione "Moduli" nel sito web del Servizio di Prevenzione e protezione che potrà essere adattato alla propria situazione in loco.

#### L'importanza dell'istruzione e formazione

Al contrario, la prevenzione della violenza e il suo impatto sui bambini nelle scuole materne e nei primi anni di scuola ha un significato diverso. Il "sistema scuola" è così come la propria famiglia, la comunità più e importante per tante/tanti alunne/alunni, dalla quale si aspettano supporto e sicurezza. Qui le educatrici/gli educatori e le/gli insegnanti hanno un ruolo fondamentale e sono particolarmente importanti come formatrici/formatori. Le loro competenze sociali ed emotive influenzano significativamente sia il comportamento dei bambini che i loro risultati scolastici.

Insegnanti equilibrate/i, che si sentono a loro volta supportate/i, riescono a trasmettere fiducia e creare sicurezza emotiva e sociale. Così facendo da buon esempio, l'insegnante, fornisce un contributo importante allo sviluppo di comportamenti appropriati e alla gestione dei conflitti degli adolescenti.

Quindi, istruzione e formazione e programmi appropriati sono essenziali. Il risultato sono educatrici/educatori ed insegnanti più forti, che collaborano e danno un giusto apporto per lo sviluppo di una scuola in cui aggressività e violenza **non trovano spazio**.